



# Kryteria jakości Trusted Shops

Znak jakości Trusted Shops potwierdza, że spełnione zostały poniższe kryteria. Jest on przyznawany przez Trusted Shops i nie można go kupić. Utwierdza klientów w poczuciu, że mogą dokonywać zakupów bez obaw. Jeśli kryteria jakości nie będą przestrzegane, a pomimo próśb nie zostaną wprowadzone żadne poprawki, znak jakości zostanie anulowany i nie będzie mógł być wyświetlany.

---

## Każdy sklep z aktywnym znakiem jakości Trusted Shops spełnia poniższe kryteria:



### Zweryfikowana tożsamość oraz wiarygodność kredytowa

Na początku współpracy sprawdzamy podmiotowość firmy, a także jej wiarygodność kredytową. Monitorujemy ją również na bieżąco.



### Aktywna Ochrona Kupującego

Wszyscy kupujący muszą być w stanie zabezpieczyć swoje zakupy przed stratami finansowymi za pomocą Trustbadge®, który jest zintegrowany ze sklepem internetowym.



### Zgodność z przepisami ochrony konsumentów

Realizujemy zamówienia testowe, analizując poniższe punkty:

- Jasno wskazana **grupa docelowa** (konsumentów i/lub B2B)
- Przejrzyste informacje na temat **tożsamości sprzedawcy**
- Łatwa do znalezienia **forma kontaktu** (również telefonicznie)
- **Ceny oraz ich składowe, koszty wysyłki, jak również terminy dostaw** są wyświetlane w sposób przejrzysty
- Zrozumiała **procedura odstąpienia od umowy** wraz z co najmniej czternastodniowym terminem na odstąpienie bez niedopuszczalnych wyjątków

- Informacja na temat procedury zwrotu, warunków zwrotu oraz kosztach przesyłki zwrotnej jest łatwa do znalezienia
- Wszystkie oferowane produkty lub usługi są dozwolone oraz nie naruszają [Katalogu Wykluczeń Trusted Shops](#)
- Proces składania zamówienia jest jasny i zrozumiały
- Produkty, usługi, ceny, dodatkowe koszty, oraz przycisk kończący zamówienie są w przejrzysty sposób zaprezentowane na stronie zamówienia
- E-mail potwierdzający zamówienie wysyłany jest niezwłocznie i zawiera listę zakupionych produktów, ceny oraz wszelkie dodatkowe koszty przesyłki
- Przesyłanie danych jest bezpieczne i w pełni zaszyfrowane



## Przynajmniej 4,0 gwiazdki w opiniach Trusted Shops

Zebrane opinie odpowiadają średniej ocenie wynoszącej co najmniej 4 gwiazdki. Codzienny monitoring uwzględnia nie tylko ostatnie 30 dni, ale również ostatnie 12 miesięcy.



## Sprawna komunikacja z klientami

W ciągu ostatnich 30 dni sklep internetowy odpowiedział na co najmniej 95% zapytań dotyczących Ochrony Kupującego w ciągu pięciu dni za pośrednictwem systemu Trusted Shops.



## Niski wskaźnik zwrotów w ramach Ochrony Kupującego

W ciągu ostatnich 30 dni średnio 95% wszystkich zamówień zostało przetworzonych bez żądania zwrotu pieniędzy.

